



Este código de conducta expresa los principios generales que definen nuestra cultura empresarial, así como los estándares de comportamiento que deben presidir las relaciones con nuestros diversos grupos de interés, así como el compromiso por mantener un perfil responsable con la sociedad y el entorno en el que nos desenvolvemos y establece algunas normas básicas de conducta aplicables en la empresa.

La Responsabilidad Social Corporativa es un valor esencial para el correcto funcionamiento de la empresa, compartido por toda la organización y que es responsabilidad directa de la dirección.

MISIÓN

- ✘ Suministro integral de productos y materiales para el mantenimiento industrial.
- ✘ Comercialización de productos y su instalación en plantas industriales.
- ✘ Asesoría técnica y desarrollo de soluciones para la industria en general.
- ✘ Formación técnica industrial a medida
- ✘ Gestión externa de aprovisionamientos, logística y stock.
- ✘ Servicio integral de soluciones industriales de gran agilidad y capacidad operativa.
- ✘ Comercialización de más de 200.000 referencias de productos industriales a escala nacional.
- ✘ Alta diversificación del trabajo dentro de los distintos sectores industriales.
- ✘ Gran implantación en zona regional centro de España.
- ✘ Gran capacidad de adaptación a las necesidades del cliente.

VISIÓN

- ✘ Consolidación como empresa líder en la zona centro de España.
- ✘ Expansión del campo de actuación en la zona oeste de España en los próximos 4 años
- ✘ Generalizar la presencia y aumento del campo de actuación en el mercado a nivel nacional.
- ✘ Ampliación exponencial de múltiples y complementarios servicios a los procesos industriales.
- ✘ Generalizar las TIC's (tecnologías de la información y la comunicación) en los procesos comerciales.
- ✘ Trabajar en el desarrollo de la calidad para conseguir la excelencia en los procesos de la empresa.
- ✘ Ampliar la red comercial a escala nacional e internacional.
- ✘ Desarrollar nuevas vías de acción comercial.
- ✘ Insertar la formación continua como método de desarrollo y crecimiento de la empresa.
- ✘ Prospección y búsqueda de nuevos sectores y segmentos comerciales.
- ✘ Conseguir ahorros económicos y energéticos para de esta forma contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad. Así, disminuyendo el consumo de energía a través de la optimización de nuestras instalaciones aseguraremos al tiempo, que todas nuestras actividades se realizan bajo criterios de prevención de la contaminación, protección del medio ambiente y mejora continua de nuestro desempeño energético.

VALORES

- **Personas:** aseguramos las oportunidades de desarrollo basadas en el mérito y en la aportación profesional.
- **Seguridad y Salud:** nos comprometemos completamente con la seguridad y salud laboral, promoviendo una cultura preventiva.
- **Trabajo en equipo:** fomentamos la participación de todos para lograr un objetivo común, compartiendo información y conocimientos.
- **Conducta ética:** actuamos con profesionalidad, integridad moral, lealtad y respeto a las personas.
- **Orientación al cliente:** centramos nuestro esfuerzo en la satisfacción del cliente, aportando soluciones competitivas y de calidad.
- **Innovación:** promovemos mejoras continuas e innovación para alcanzar la máxima calidad desde criterios de rentabilidad.
- **Orientación a resultados:** dirigimos nuestras actuaciones hacia la consecución de los objetivos del proyecto empresarial y de la rentabilidad para nuestros accionistas, tratando de superar sus expectativas.
- **Comunidad y medio ambiente:** nos comprometemos social y culturalmente con la comunidad y adaptamos nuestras estrategias empresariales a la preservación del medioambiente.



PRIORIDADES DE LA EMPRESA

- Potenciar al crecimiento de SITASA y dotar de las instalaciones, los equipos y la infraestructura necesaria a los trabajadores que hacen posible el trabajo de la empresa.
- Optimizar la inversión y los gastos de gestión.
- Guiarse por los principios de la responsabilidad corporativa, entendiendo que ésta empieza en el interior de la empresa.
- Modernizar su gestión, enfocándose al logro de resultados, a la eficiencia y a que el personal cuente con las competencias necesarias para dar cada vez un mejor servicio.

Y también deberá hacerlo con los siguientes objetivos y líneas estratégicas:

Objetivos estratégicos

- Incrementar la eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos presupuestarios.
- Incrementar la satisfacción de nuestros clientes.
- Mejorar la cultura organizativa del trabajo en equipo.

Líneas estratégicas

- Implementar mecanismos de evaluación y gestión por procesos.
- Implementar acciones de concienciación y motivación del personal, que permitan hacer más eficientes sus funciones y asegurar resultados.
- Optimizar el uso de los recursos (humanos, financieros y materiales).

POLÍTICA DE CALIDAD

SITASA, empresa dedicada a la distribución de suministros industriales y material de ferretería, es consciente del impacto del concepto de Calidad en la ejecución de su servicio y, en línea con su misión y visión, se sustenta en los siguientes principios:

- Hacer de la calidad un elemento básico en la cultura de SITASA, implicando para ello a todo el personal con el Sistema de Gestión.
- Conseguir la identificación y el compromiso sincero con la Política de calidad de SITASA de todo el personal implicado en el Modelo de Gestión. Para ello la Dirección de SITASA hace pública esta política y se compromete a difundirla entre todos sus empleados, clientes y proveedores, y la pone a disposición de cualquier parte interesada.
- Desarrollar una gestión de la calidad participativa que aproveche las capacidades de todas las personas implicadas en el Modelo de Gestión implantado.
- Mejorar continuamente en el proceso global del negocio para eliminar el coste de la no calidad y problemas derivados de una mala gestión.
- Definir Objetivos para optimizar la calidad del servicio.



- Medir de forma sistemática la eficacia y eficiencia de los Procesos, de forma que la gestión de la calidad esté siempre apoyada y basada en datos objetivos.
- Extender el alcance de las directrices de la Política de calidad de SITASA a los proveedores y subcontratistas, colaborando con ellos en el establecimiento de sistemas que garanticen el cumplimiento de los requisitos de SITASA.
- Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes y demás partes interesadas en relación con los servicios y actividades de SITASA, mediante una sistemática comunicación con ellos.
- Desarrollar la formación e información, planificada y continuada, de todo el personal implicado en el Modelo de Gestión implantado.
- Innovar y mejorar de forma permanente, y no sólo puntual, el servicio prestado por SITASA.
- Cumplir las premisas y requisitos establecidos en el Modelo de gestión implantado
- CUMPLIR con todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables, además de otros requisitos que la propia empresa suscriba.
- La Dirección de SITASA se compromete a realizar un estudio anual del contexto y las partes interesadas de la empresa, así como determinar todos aquellos riesgos y oportunidades que le afecten, para así determinar cuál es la situación actual de la empresa.

DERECHOS HUMANOS

SITASA se ha adherido al Pacto Mundial de la Naciones Unidas por lo que asume voluntariamente el compromiso de ir implantando los diez Principios en sus actividades diarias. Así mismo, adquiere el compromiso de ir dando cuenta a la sociedad, con publicidad y transparencia, de los progresos que realiza en ese proceso de implantación, mediante la elaboración de los Informes de Progreso.

POLÍTICA DE REGALOS Y OBSEQUIOS

SITASA reconoce que en la práctica comercial es habitual que algunos de sus proveedores, clientes y todo tipo de terceros con relaciones comerciales con la compañía entreguen ocasionalmente regalos a las personas con quienes hacen negocios y sostienen relaciones comerciales o de servicios. No obstante, es deber de todos los empleados evitar la recepción de regalos, en aras de mostrar que las negociaciones de la empresa se encuentran dentro de un marco de transparencia y ética, es decir, que no se constituya en un compromiso para quien los recibe, de otorgar un trato preferente a quien los hace, como que se le



concedan contratos, mejores precios o unas condiciones de negociación más favorables.

Ningún empleado de SITASA podrán aceptar regalos de proveedores, clientes y/o todo tipo de terceros con relaciones comerciales con la empresa, cuando tengan un valor igual o superior a 50,00 € (cincuenta euros), aunque sean de naturaleza publicitaria. Los regalos recibidos que superen el tope anteriormente señalado serán entregados al director quién se encargará de su devolución.

Pese a lo dicho anteriormente, si que está permitida la participación en foros, almuerzos o cenas de negocios habituales que sean normales y razonables, siempre y cuando estos regalos no comprometan al Empleado y no sean otorgados a modo de compensación por servicios o consideraciones especiales.

Si se recibieran regalos o invitaciones no contemplados en la categoría anterior, el Empleado deberá excusarse con la cortesía que se deba al caso e informar al director.

En cualquier caso, SITASA se abstiene de prácticas no consentidas por la ley, por los usos comerciales, o por los códigos éticos de los que tengamos conocimiento de las empresas o entes con los que mantiene relaciones comerciales.

RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERES

En el enfoque estratégico de SITASA se considera relevante la relación de la compañía con aquellos colectivos afectados por sus actividades (grupos de interés), para gestionar la percepción que estos grupos tienen de la empresa y responder a sus expectativas y necesidades.

CONFLICTOS DE INTERÉS

1. Intereses personales / compromisos externos

- ✘ Ningún empleado podrá tener intereses económicos personales en una transacción en la que SITASA esté o pueda estar interesada.
- ✘ Mientras trabaje para SITASA, un empleado no tendrá un segundo empleo ni otro tipo de relación mercantil con un proveedor, cliente o competidor de SITASA.
- ✘ Las siguientes situaciones requieren notificación y aprobación:
 - Si el empleado es funcionario público o trabaja como asesor de algún organismo u ente público con facultades normativas o de control sobre SITASA.
 - Si el empleado posee más del 5 % de las acciones de una sociedad que sea proveedor, cliente o competidor de SITASA.



- Si el empleado es miembro de un consejo de administración, comité asesor científico u órgano similar de una empresa u entidad externa.
- ✘ Las siguientes situaciones requieren notificación:
 - Si el empleado es consejero, administrador, directivo o consultor de una asociación benéfica, sin ánimo de lucro o cívica que tenga relaciones con SITASA.
 - Si un familiar del empleado es propietario, co-propietario o empleado de un proveedor, cliente o competidor de SITASA.
 - Si un familiar del empleado es funcionario o asesor de un organismo o ente público que tenga facultades normativas o de control sobre SITASA.
 - Si un familiar del empleado posee más del 5 % de las acciones de un proveedor, cliente o competidor de SITASA.

2. Comisiones, honorarios, obsequios y atenciones

- ✘ Un empleado o el familiar de un Empleado nunca solicitará ni recibirá una retribución, comisión o cualquier otra ventaja de un proveedor, competidor o cliente real o potencial de SITASA.
- ✘ Aparte de obsequios usuales de valor simbólico (máximo 50,00 €) otorgados en ocasiones de carácter festivo o religioso, un Empleado nunca aceptará regalos de proveedores, clientes o competidores, reales o potenciales, de SITASA. En caso de duda deberá notificarse.
- ✘ La hospitalidad de carácter moderado constituye una práctica comercial aceptada. Sin embargo, la persona que la recibe nunca debe encontrarse en una posición que llegara a influir en su capacidad de decisión por el hecho de haberla aceptado. Si existe alguna duda, deberá notificarse.

3. Contratación de familiares

- ✘ No se permite contratar laboralmente a familiares en los siguientes casos:
 - Si el empleado participa en la decisión de contratar al familiar.
 - Si el empleado va a tener una relación de supervisión, subordinación o control con su familiar.
- ✘ La relación de parentesco requiere notificación si la contratación de un familiar crea un conflicto de intereses real o potencial, o la mera apariencia del mismo. SITASA hará todo lo posible por mitigar tal conflicto de intereses cambiando a uno u otro de los Empleado a otro puesto.

4. Prohibición del uso de los activos e información privilegiada de SITASA para asuntos personales

- ✘ Se prohíbe a los empleados utilizar los activos de SITASA para asuntos personales.
- ✘ Se prohíbe el uso indebido de información privilegiada para asuntos personales.



COMUNICACIÓN

La construcción de confianza y de buena reputación implica entender la comunicación como una herramienta necesaria para valorar nuestro comportamiento responsable.

La finalidad legítima de la comunicación es ofrecer la mayor información y transparencia posibles a nuestros grupos de interés para consolidar con credibilidad nuestra diferenciación, ganarnos su confianza y tratar de influir de forma positiva en sus percepciones y en los comportamientos favorables hacia nuestra empresa.

Trabajar haciendo bien las cosas y comunicarlo son requisitos indispensables para llevar a cabo este proceso.

Los procesos de comunicación de SITASA integran todas las formas y canales de comunicación interna y externa para llegar a nuestros grupos de interés.



PERSONAS

- ✘ SITASA velará por la integridad y seguridad de su plantilla en sus respectivos puestos de trabajo.
- ✘ SITASA apoyará las buenas relaciones internas entre empleados, favoreciendo un clima laboral respetuoso y comprometido con las personas.
- ✘ SITASA no permitirá ninguna actuación éticamente cuestionable y establecerá los mecanismos de detección e información correspondientes.
- ✘ SITASA propiciará la libre expresión de ideas y opiniones de su plantilla a través de los canales de comunicación adecuados, sin coacciones ni abusos de ningún tipo.

SELECCIÓN DEL PERSONAL

Los procesos de selección y contratación serán abiertos para que puedan acceder a ellos el mayor número de personas con la cualificación adecuada.

La selección del personal seguirá principios de justicia mediante la valoración de currículum, experiencia y méritos propios.

RELACIONES LABORALES

Garantizar un ambiente grato de trabajo, impulsando iniciativas de calidad de vida laboral en toda nuestra organización, promoviendo la diversidad y garantizando la igualdad de oportunidades al interior de la compañía.

POLITICA DE RIESGOS LABORALES

Con el objeto de alcanzar los niveles más altos de Seguridad y Salud declaramos los siguientes principios básicos de nuestra política:

- ✘ Estamos al servicio de nuestros clientes, comprometidos con la sociedad, el medio ambiente y la salud de nuestros trabajadores, respetando el marco legal y normativo establecido para cada caso.
- ✘ Asumimos la necesidad de una mejora continua en la calidad de nuestros productos y servicios, de nuestros procesos y de nuestras condiciones de trabajo. Ello lo logramos con el trabajo bien hecho a la primera y asegurando que ninguna tarea sea realizada sin las debidas medidas de seguridad.
- ✘ Los accidentes de trabajo o cualquier lesión generada en el mismo son fundamentalmente fallos de gestión y por tanto son evitables mediante una gestión adecuada que permita adoptar las medidas para la identificación, evaluación y control de los posibles riesgos
- ✘ Las personas constituyen el valor más importante que garantiza nuestro futuro. Por ello deben estar cualificadas e identificadas con



los objetivos de nuestra organización y sus opiniones han de ser consideradas.

- ✘ Todas las actividades las realizamos sin comprometer los aspectos de Seguridad y Salud por consideraciones económicas o de productividad.

Para llevar a cabo estos principios, se asumen los siguientes compromisos:

- ✱ Todo el personal con mando asegura unas correctas condiciones de los trabajadores a su cargo. Para ello, muestra interés y da ejemplo como parte de su función.
- ✱ La empresa promueve y establece los medios necesarios para que la comunicación de deficiencias y/o sugerencias de mejora sean analizadas y, de ser posible, aplicadas. El espíritu de innovación y de mejora continua es fundamental para el futuro de nuestra empresa.
- ✱ Establecemos cauces de intercambio de información y de cooperación entre nuestro personal y también con nuestros clientes y proveedores para mejorar continuamente el modo de seleccionar nuestros suministros, de realizar nuestro trabajo, de elaborar nuestros productos y de prestar nuestros servicios.
- ✱ Informamos y formamos a los trabajadores sobre los riesgos inherentes a su trabajo, así como de los medios y las medidas a adoptar para su prevención. Para ello, disponemos de los procedimientos necesarios para el desarrollo de las diferentes actividades preventivas.
- ✱ Analizamos todos los accidentes con potencial de daño e iniciamos su corrección de inmediato.
- ✱ Nuestra empresa asume lo expuesto anteriormente como garantía de supervivencia y crecimiento de la misma.

PLAN DE IGUALDAD

SITASA promueve los compromisos de igualdad entre mujeres y hombres en lo que se refiere a:

- ✱ El acceso al empleo
- ✱ La formación
- ✱ La promoción profesional
- ✱ Las condiciones de trabajo

CLIENTES Y CONSUMIDORES

- ✘ Nuestros Clientes son aliados estratégicos y por ello nos esforzamos para que nuestra propuesta de negocio propicie su crecimiento y desarrollo.
- ✘ Las relaciones con nuestros clientes no darán lugar a ningún tipo de corrupción, soborno, favoritismo o cualquier actividad que sea contraria a la buena praxis o atente contra la salud de la población.



- ✘ SITASA mantendrá un alto grado de confianza con los clientes bajo parámetros de transparencia en la información y credibilidad, mediante el cuidado de las relaciones personales y el respeto a los competidores.
- ✘ La información relativa a los clientes, contratos y comunicaciones es siempre confidencial.

PROVEEDORES

- ✘ Con nuestros proveedores tenemos el compromiso de llevar a cabo negociaciones honestas y equitativas, sin discriminaciones ni imposiciones.
- ✘ Los proveedores de SITASA deberán ser respetuosos con los derechos humanos, así como con el medioambiente y deberán permitir la realización de verificaciones respecto al íntegro cumplimiento de estos dos principios.
- ✘ Los procesos de selección y contratación de los proveedores se realizarán con equidad. A la hora de elegir se estudiarán todos los factores con imparcialidad, precio, valor agregado, calidad y servicio ofrecido.
- ✘ Otorgamos el más alto valor a la competencia justa en el proceso de evaluación para la selección de los mejores. Velaremos por la construcción de relaciones de negocios duraderas, equitativas y justas.
- ✘ No se podrá recibir regalos de proveedores, en forma de dinero, servicios o artículos, promocionales o no, de alto valor o que excedan razonablemente las normas habituales de cortesía.
- ✘ Del mismo modo, se evitarán situaciones de entrega de obsequios que puedan incomodar a nuestros proveedores o que puedan ser malinterpretadas por terceros.
- ✘ SITASA no mantendrá ninguna relación comercial con aquellos proveedores que incurran en prácticas contrarias a la ley o a los derechos humanos. Estamos comprometidos a promover la legalidad de las operaciones en cuestiones medioambientales o sociales, tales como la explotación infantil.
- ✘ Los precios y otras informaciones facilitadas por los proveedores son confidenciales y no deben ser utilizadas fuera de SITASA, a menos que exista autorización escrita. Así mismo esperamos de nuestros proveedores confidencialidad y el cumplimiento de las políticas de SITASA.
- ✘ SITASA se compromete a promover mejores prácticas de sus proveedores en materia de responsabilidad social, apoyándoles en los procesos de mejora que inicien en esta materia.
- ✘ Los proveedores deberán comprometerse, igualmente, con la calidad y seguridad y salud.
- ✘ Permanente control en la calidad y seguridad de sus productos.
- ✘ Existe un procedimiento de consultas, quejas y reclamaciones, de clientes
- ✘ Los precios y otras informaciones facilitadas por los clientes son confidenciales y no deben ser utilizadas fuera de SITASA.
- ✘ Establecemos la filosofía de la Mejora Continua como modo de funcionamiento esencial y permanente, con el fin de mantener y mejorar el nivel de Calidad alcanzado, pensando siempre en los clientes y en sus necesidades, para ser merecedores de su respeto y confianza.



POLÍTICA DE MEDIO AMBIENTE

SITASA ha establecido su política de medio ambiente a partir de la cual se establecen objetivos y metas que nos permiten enfocar nuestras actividades para garantizar la protección ambiental.

Estos objetivos son revisados y actualizados por el Comité de Calidad y aprobados por el director.

El director lidera el cumplimiento de esta política y la consecución de los objetivos.

La política tiene como prioridad, la implantación de medidas que aseguren la prevención, y cuando esto no sea posible, la disminución del impacto en el medio ambiente derivados de las actividades, productos y servicios de SITASA a la vez que fomenta una cultura para que todas las personas que trabajan en nuestra empresa sean conscientes del impacto ambiental de sus actividades y de las actuaciones a realizar para su disminución, contribuyendo de esta forma a un desarrollo sostenible.

Directrices de la política

Compromiso del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos

SITASA establece como prioritario el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos, por lo que mantiene actualizada la legislación aplicable, dota los recursos necesarios para su implantación y periódicamente realiza la evaluación de su cumplimiento.

Compromiso de mejora continua del comportamiento Ambiental

SITASA incluye el compromiso de mejora fomentando la participación de todos los trabajadores de la empresa

Con el seguimiento de los indicadores ambientales se cuantifica la mejora del comportamiento ambiental de la empresa que se concreta en la disminución de consumos y recursos naturales, disminución de la generación de residuos, emisiones o vertidos y la utilización de productos ambientalmente sostenibles.

Compromiso de prevención de la contaminación y preservación de los recursos naturales

El diseño de nuestro servicio contempla el compromiso de prevención de la contaminación de forma general, haciendo especial hincapié en la selección de productos y servicios respetuosos con el medio ambiente, optimizando el consumo de los recursos, disminuyendo y valorando los residuos y estableciendo mecanismos para minimizar los riesgos ambientales.

Compromiso de fomentar una cultura de respeto al medio ambiente

SITASA fomenta la comunicación interna entre todos los niveles de la organización, para promover una concepción ambiental que integre el medio natural en el día a día de los trabajadores, potenciando un sistema de valores donde se incluye la conciencia ecológica.

SITASA hace extensible esta política a sus proveedores y subcontratistas para que, de forma conjunta, manifiesten su contribución a la conservación de los recursos naturales y la protección del medio ambiente.



ENTORNO

SITASA está comprometida con el desarrollo socioeconómico de la provincia de Toledo y en mejorar la calidad de vida de las personas, creando puestos de trabajo, riqueza y estabilidad en nuestro entorno.

SITASA impulsa la ocupación y promoción de personas con dificultades de integración, colaborando con instituciones cuya finalidad sea su integración en la vida laboral y la sociedad.

En SITASA aportamos nuestros conocimientos y experiencias y aplicamos las más modernas tecnologías para garantizar una empresa más sostenible.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Para garantizar que las informaciones sean completas y coherentes se dejará que sea la Dirección quién facilite información a los medios de comunicación.

Ningún empleado de SITASA facilitará información de la empresa a los medios de comunicación, sin previo conocimiento y autorización del departamento de comunicación o de la dirección general, quien tendrá a su cuidado la relación con los medios de comunicación.

Salvo autorización expresa, ningún empleado de SITASA utilizará o facilitará información a terceros sobre la compañía, los directivos o sus compañeros para beneficio propio o que pudiese dañar la imagen de la empresa o sus miembros.

